



ESTRÉS LABORAL - SÍNDROME DE BURNOUT

César Augusto Giner Alegría
Dr. en Derecho
Licenciado en Psicología y Criminología

El término estrés proviene de la física y la arquitectura y se refiere a la fuerza que se aplica a un objeto, que puede deformarlo o romperlo. En la Psicología, estrés suele hacer referencia a ciertos acontecimientos en los cuáles nos encontramos con situaciones que implican demandas fuertes para el individuo, que pueden agotar sus recursos de afrontamiento.

La definición del término estrés ha sido muy controvertida desde el momento en que se importó para la psicología por parte del fisiólogo canadiense Selye, en 1956. El estrés ha sido entendido:

1. Como reacción o respuesta del individuo (cambios fisiológicos, reacciones emocionales, cambios conductuales, etc.).
2. Como estímulo (capaz de provocar una reacción de estrés).
3. Como interacción entre las características del estímulo y los recursos del individuo.

En la actualidad, este último planteamiento, se acepta como el más completo. Así pues, se considera que el estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente (estresores internos o externos) y los recursos disponibles del sujeto. De tal modo, los elementos a considerar en la interacción potencialmente estresante son: variables situacionales (por ejemplo, del ámbito laboral), variables individuales del sujeto que se enfrenta a la situación y consecuencias del estrés.



El estrés puede ser definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables), de las cuáles las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión.

El estrés podría ser definido como un estado psicológico que es parte y reflejo de un proceso de interacción entre la persona y su entorno laboral. Sería el resultado de una exposición a una amplia gama de exigencias o demandas laborales que pueden contribuir igualmente a una amplia gama de consecuencias para la salud del trabajador. Es un enlace entre los potenciales riesgos y los daños para la salud. Otros autores hablan del estrés como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación.

El concepto de estrés, sin embargo, no siempre tiene para todos los expertos un valor negativo. Determinados tipos o niveles de estrés cumplen funciones positivas de estímulo y desarrollo y del mantenimiento de la buena forma ante las situaciones de cambio e incertidumbre en las que hay que desenvolverse, sin embargo el estrés se ha investigado como fuente de efectos



negativos para el bienestar psicológico y por lo tanto se ha investigado sobre todo en su vertiente de "distress" coincidiendo de esta forma con el terreno propio de los llamados factores de riesgo psicosocial.

El estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de la reacción. Sin embargo, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios. La reacción más frecuente cuando nos encontramos sometidos a una reacción de estrés es la ansiedad. Los síntomas de ansiedad más frecuentes son los que aparecen en la tabla 1:

El estrés, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras reacciones emocionales, que también podemos reconocer. Pero además de estas

SINTOMAS DE ANSIEDAD tabla 1		
NIVEL COGNITIVO-SUBJETIVO	NIVEL FISIOLÓGICO	NIVEL MOTOR
<ul style="list-style-type: none"> • Preocupación. • Temor. • Inseguridad. • Dificultad para decidir. • Miedo. • Pensamientos negativos sobre uno mismo. • Pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros. • Temor a que se den cuenta de nuestras dificultades. • Temor a la pérdida del control. • Dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sudoración. • Tensión muscular. • Palpitaciones. • Taquicardia. • Temblor. • Molestias en el estómago. • Dificultades respiratorias. • Sequedad de boca. • Dificultades para tragar. • Dolores de cabeza. • Mareo. • Náuseas. • Tiritar, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evitación de situaciones temidas. • Fumar, comer o beber en exceso. • Intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.). • Ir de un lado para otro sin una finalidad concreta. • Tartamudear. • Llorar. • Quedarse paralizado.

reacciones emocionales podemos identificar claramente otros síntomas producidos por el estrés, como son el agotamiento físico, la falta de rendimiento, etc. Finalmente, si el estrés es muy intenso y se prolonga en el tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales, en definitiva problemas de salud.

Los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral según un informe sobre el estrés laboral, realizado por la Comisión Europea, en el año 2000, son:



- Exceso y falta de trabajo
- Tiempo inadecuado para completar el trabajo de modo satisfactorio para nosotros y para los demás
- Ausencia de una descripción clara del trabajo, o de la cadena de mando
- Falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral
- No tener oportunidad de exponer las quejas
- Responsabilidades múltiples, pero poca autoridad o capacidad de tomar decisiones
- Superiores, colegas o subordinados que no cooperan ni nos apoyan
- Falta de control o de satisfacción del trabajador por el producto terminado fruto de su trabajo
- Inseguridad en el empleo, poca estabilidad de la posición
- Verse expuesto a prejuicios en función de la edad, el sexo, la raza, el origen étnico o la religión
- Exposición a la violencia, a amenazas o a intimidaciones



- Condiciones de trabajo físico desagradables o peligrosas
- No tener oportunidad de servirse eficazmente del talento o las capacidades personales
- Posibilidad de que un pequeño error o una inatención momentáneos tengan consecuencias serias o incluso desastrosas
- Cualquier combinación de los factores anteriores

Para evaluar el estrés laboral hay que tener en cuenta los estresores potenciales de la organización, constituidos por las condiciones ambientales y psicosociales. El estrés no puede estudiarse aislado de la percepción del propio sujeto, porque depende directamente de ella, y la percepción de los estresores de ámbito socioambiental está influyendo sobre la forma de percibir los estresores de ámbito laboral y viceversa.

Por tanto, si se evalúa el estrés laboral hay que investigar la percepción de los estresores a los que puede estar expuesto el trabajador, y hay que analizar aquellos aspectos que puedan estar actuando como elementos moduladores de la reacción de estrés. Es conveniente valorar en la evaluación del estrés laboral:

- Anamnesis sociolaboral y datos de filiación (sexo, edad, antigüedad en la empresa y empresas anteriores)
- Las condiciones de trabajo.
- La vulnerabilidad del trabajador al estrés.
- Los recursos personales de afrontamiento.
- El apoyo familiar y social
- Las respuestas fisiológicas, cognitivas y motoras.
- La valoración de las consecuencias para el trabajador: personales, laborales, familiares y sociales.

Debido a la complejidad de factores implicados en la generación de estrés laboral, no existe un instrumento único con

el que evaluarlo, sino que es necesario utilizar diferentes métodos para así poder analizar estresores, moduladores, respuestas y efectos de estrés en las dos vertientes, individual y de organización. La evaluación de las reacciones de estrés laboral puede implicar criterios clínicos, biológicos, electrofisiológicos y funcionales.

Serán fundamentales para la valoración del estrés laboral las entrevistas semiestructuradas a los trabajadores, compañeros, superiores y subordinados, con técnicas exploratorias, de escucha activa, que permita la clarificación, la racionalización y la reformulación. Además se puede utilizar el Cuestionario de Estrés Laboral, además, se puede evaluar la satisfacción laboral con la Escala General de Satisfacción Laboral y el Cuestionario de Satisfacción Laboral.

SÍNDROME DE BURNOUT.

El síndrome de desgaste personal o síndrome del quemado (burnout), se caracteriza por ser un trastorno adaptativo crónico con ansiedad, derivado de la mezcla de situaciones laborales en las características personales, produciendo un desequilibrio entre las expectativas de la trabajadora o trabajador respecto a su trabajo y su realidad laboral.

Como en el caso del estrés, el burnout o desgaste profesional, no consiste en una situación o hecho que acontece en el seno de la empresa o el trabajo, como es el caso por ejemplo de la violencia o el acoso; el desgaste profesional consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales. Su carácter de riesgo laboral proviene de la extensión alcanzada, de las importantes consecuencias laborales y personales que puede tener y de la





incipiente preocupación legal y jurisprudencial que ha tenido. Se diferencia del estrés como riesgo psicosocial en sus mayores efectos sobre el agotamiento emocional, más que en el físico, y su consiguiente pérdida de motivación laboral.

La Organización Internacional del Trabajo, señalaba en el año 2000, respecto al estrés laboral que constituía una enfermedad que ponía en peligro las economías de los países y resentía la productividad al afectar la salud física y mental de los trabajadores. El síndrome se caracteriza por lo siguiente:

- Crisis de ansiedad y angustia.
- Actitud de cansancio, debilidad, fatiga, agotamiento.
- Hipersensibilidad.
- Insomnio.
- Desórdenes metabólicos y desequilibrios en la presión arterial.
- Sentimientos persecutorios.
- Pérdida de concentración en el trabajo.
- Imposibilidad de tener deseos.
- Fijación en la parte oscura y conflictiva de la vida.
- Depresión.
- Falta de realización personal. Autoevaluación negativa, baja autoestima.
- Manifestación física del estrés (dolores de espalda, malestar general, etc.).
- Disminución del rendimiento laboral.

Si entendemos el burnout como un fenómeno transaccional progresivo, el desarrollo del síndrome podría

establecerse en las siguientes etapas:

1. Fase de entusiasmo: cuando el trabajo inicialmente se experimenta como algo estimulante.

2. Fase de estancamiento: cuando se comienzan a plantear dudas acerca del trabajo, del esfuerzo, de si vale la pena... las expectativas iniciales se oscurecen, los objetivos ya no son tan claros y comenzamos a aislarnos y a interpretar negativamente las propuestas. Aparecen los primeros síntomas (dolores de cabeza, estomacales, aburrimiento).

3. Fase de frustración: aquí las herramientas de la organización y las personales hacen que o bien salvemos positivamente la situación (recobremos la ilusión por nuevos proyectos, las motivaciones, o cambiamos hacia un trabajo con mejores perspectivas...) o se entra en una etapa donde los problemas psicosomáticos se van cronificando, y se va adoptando una actitud irritable, de paso del tiempo, dudas, inadecuación con las tareas.

4. Fase de apatía: o bien se resigna uno a cambiar las cosas, o entra en una etapa de no saber decir que no, de cinismo ante los clientes; comienzan las bajas laborales.



5. Fase de quemado: se produce un colapso físico e intelectual de no poder más, y es donde la enfermedad se manifiesta en sus características más comunes y acentuadas.

La legislación se ha ocupado del tema del burnout considerándolo como accidente de trabajo. Así, las sentencias del Tribunal Superior de Justicia del País Valenciano del 2 de Noviembre de 1999, o la del Juzgado de lo Social número 3 de Vitoria del 27 de Marzo de 2002 y el Juzgado de lo Social número 16 de Barcelona en sentencia del 27 de Diciembre de 2002. Igualmente, la Sala de lo Social del Tribunal Supremo ha confirmado el burnout como accidente laboral, en sentencia de 26 de octubre de 2000. Otras sentencias confirman el burnout como accidente laboral como la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Castilla La Mancha de 31 de marzo de 2004. ■

